

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Директор НОЧУ ОДПО**  
**«Акцион-МЦФЭР»**



**Д.А. Зацепин**  
**«09» сентября 2019г.**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

дополнительного профессионального образования (повышения квалификации)

**«ДИРЕКТОР УО. ВСЕРОССИЙСКАЯ АТТЕСТАЦИЯ - 2020»**  
(объем 120 академических часов)

## 1. ЦЕЛЬ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Программа направлена на освоение (совершенствование) компетенций, необходимых для выполнения таких видов профессиональной деятельности как:

- проведение анализа эффективности управления многоквартирными домами;
- планирование деятельности по управлению многоквартирными домами;
- управление процессами реализации планов по управлению многоквартирными домами;
- организация взаимодействия с органами власти;
- осуществление оперативного информирования о деятельности организации по управлению многоквартирными домами;
- обеспечение коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами;
- организация работы по раскрытию информации о деятельности по управлению многоквартирными домами;
- осуществление расчетов с поставщиками жилищно-коммунальных услуг;
- проведение работы по снижению задолженности потребителей за жилищно-коммунальные услуги;
- организация санитарного содержания многоквартирных домов и мероприятий по благоустройству придомовой территории;
- организация надлежащего содержания и ремонта инженерных систем многоквартирных домов;
- организация надлежащего содержания и ремонта конструктивных элементов многоквартирных домов.

В результате успешного изучения программы слушатель будет:

### **знать:**

- нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирными домами;
- нормативные правовые акты в области градостроительства и благоустройства;
- нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность по начислениям за жилищно-коммунальные услуги;
- нормативные правовые акты, регламентирующие правила пользования жилыми помещениями, общим имуществом в многоквартирном доме, вопросы безопасности проживания;
- нормативные правовые акты, регламентирующие участие представителей собственников в управлении многоквартирными домами;
- нормативные правовые акты, регламентирующие организацию, проведение, подведение итогов и документирование и хранение решений общих собраний;
- нормативные правовые акты по тарифному регулированию;
- нормативные правовые акты, регламентирующие правила подачи документов в суд;
- нормативные правовые акты в сфере контрольно-надзорных полномочий государственных органов;
- трудовое законодательство;
- изменения законов, постановлений, нормативных правовых актов и методических документов, регламентирующих деятельность организации;
- основы гражданско-правовых отношений в сфере управления многоквартирными домами;
- основы бухгалтерского и налогового учета;
- основы психологии сотрудничества и конфликтологии;
- правила охраны труда;
- требования законодательства в области защиты персональных данных;
- методы хранения и архивирования технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами;
- технические регламенты в области управления многоквартирными домами;
- правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда;
- правила и методология формирования стоимости работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

- методы оценки потребности в необходимых финансовых ресурсах для содержания и ремонта общего имущества;
- правила предоставления коммунальных ресурсов и услуг;
- порядок осуществления перерасчетов за жилищно-коммунальные услуги;
- методы оценки и минимизации рисков при оказании услуг и выполнении работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома;
- порядок проведения энергетического аудита;
- назначение и принцип работы АСДКУ;
- порядок приема и контроля выполнения заявок пользователей помещений по вопросам содержания и ремонта, безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов, о неисправностях инженерных систем и оборудования многоквартирных домов;
- полномочия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления в области жилищных отношений;
- порядок проведения проверок контролирующими органами;
- ответственность за неисполнение норм нормативных и правовых актов, регулирующих деятельность по управлению и содержанию многоквартирных домов, нарушения лицензионных требований;
- основы этики делового общения и правил деловых переговоров.

**уметь:**

- выбирать оптимальные формы коммуникаций при осуществлении контроля качества выполнения работ;
- определять формы контроля в зависимости от квалификации исполнителя;
- организовывать независимую оценку квалификаций и аттестацию сотрудников;
- разрабатывать варианты решений по корректировке взаиморасчетов с подрядными организациями, оценивать последствия их реализации;
- разрабатывать подходы к изменению договорных отношений с подрядными и специализированными организациями с использованием специальных знаний и экспертных источников информации;
- выявлять и предотвращать ситуации возникновения личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов;
- оценивать свою деятельность с точки зрения эффективности ее конечных результатов;
- применять нормативные правовые акты в области финансирования работ по содержанию и текущему ремонту, капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах;
- использовать современные технологии хранения и учета данных о собственниках и нанимателях, начислениях и поступающих платежах;
- разрабатывать схемы организации различных способов приема платежей за жилищно-коммунальные услуги;
- формировать систему подготовки и повышения квалификации кадров в организации;
- контролировать процесс обращения с технической и иной связанной с многоквартирным домом, с требованиями нормативных правовых актов документацией в организации;
- составлять перечень мероприятий, направленных на повышение энергоэффективности, энергосбережения и ресурсосбережения в отношении многоквартирных домов;
- анализировать деятельность персонала организации, принимать решения по оптимизации деятельности структурных подразделений в соответствии с их задачами и функциями;
- обеспечивать исполнение нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по управлению многоквартирными домами;
- распределять обязательства управляющей организации по структурным подразделениям организации для обеспечения исполнения нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по управлению многоквартирными домами;
- выявлять и предотвращать ситуации возникновения личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов;

- разрабатывать планы долгосрочного стратегического взаимодействия с органами местного самоуправления по жилищным вопросам, управлению и содержанию многоквартирных домов, модернизации структуры жилищно-коммунального хозяйства;
- разрабатывать планы по мероприятиям гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций;

– обобщать результаты деятельности по управлению и содержанию многоквартирных домов для информирования органов исполнительной власти и местного самоуправления.

**2. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ:** профессиональный стандарт 16.018 Специалист по управлению многоквартирным домом (рег. № 89); профессиональный стандарт 16.011 Специалист по эксплуатации и обслуживанию многоквартирного дома (рег. № 75).

**3. ТРУДОЕМКОСТЬ И СРОК ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ:** трудоемкость – 120 академических часов, срок освоения – 1 месяц.

**4. КАТЕГОРИИ СЛУШАТЕЛЕЙ:** лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

**5. ФОРМА ОБУЧЕНИЯ** - заочная с использованием дистанционных образовательных технологий.

## 6. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование дисциплин / модулей (в том числе практик)	Часы			Формы контроля
		Всего часов	Аудиторные	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6
1	Лицензирование	6	1	5	-
2	Способ управления	8	2	6	-
3	Договор управления	12	3	9	-
4	Общее собрание	14	3	11	-
5	Взаимодействие с собственниками	14	3	11	-
6	Общее имущество	12	2	10	-
7	Коммунальные услуги	14	4	10	-
8	Жилищные услуги	14	4	10	-
9	Капитальный ремонт	14	2	12	-
10	Проверки и суды	11	4	7	-
<i>A</i>	<i>Итоговая аттестация</i>	<i>1</i>	<i>-</i>	<i>1</i>	<i>зачет</i>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>120</b>	<b>28</b>	<b>92</b>	<b>-</b>

## 7. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ

### 7.1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО РАЗДЕЛАМ ПРОГРАММЫ

№ п/п	Наименование разделов	Часы			
		Всего часов	Аудиторные		Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6
<b>1.</b>	<b>Лицензирование</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>5</b>
1.1.	Как соблюсти лицензионные требования 2020 года и не потерять бизнес	5	1	-	5

<b>2.</b>	<b>Способ управления</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>6</b>
2.1.	Как увеличить объем управления МКД за счет новостроек	4	1	-	3
2.2.	Как избежать проблем при управлении новостройками	4	1	-	3
<b>3.</b>	<b>Договор управления</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>9</b>
3.1.	Как исправить договор управления МКД, чтобы он не противоречил изменениям 2020 года	4	1	-	3
3.2.	Расторжение договора управления: основания, порядок, последствия	4	1	-	3
3.3.	Как УО отчитаться по исполнению договора управления за 2019 год	4	1	-	3
<b>4.</b>	<b>Общее собрание</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>11</b>
4.1.	Испытанные способы работы с жителями, которые обеспечат УО нужное решение на общем собрании собственников	6	1	-	5
4.2.	Как оформить протокол ОСС по новым требованиям Минстроя	4	1	-	3
4.3.	Нарушения в оформлении протокола общего собрания	4	1	-	3
<b>5.</b>	<b>Взаимодействие с собственниками</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>11</b>
5.1.	Мануал общения с жителями МКД, чтобы достичь партнерских отношений	4	1	-	3
5.2.	Как отвечать на обращения жителей МКД, чтобы не нарушать лицензионные требования	4	1	-	3
5.3.	Организация работы аварийно-диспетчерской службы	4	1	-	3
5.4.	Действующие способы повысить собираемость платежей за ЖКУ	2	-	-	2
<b>6.</b>	<b>Общее имущество</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>10</b>
6.1.	Личное или общее имущество: сборник решений для споров между управляющим и собственниками	5	1	-	4
6.2.	Как бороться с несогласованными конструкциями в местах общего пользования	4	1	-	3
6.3.	Как передать общее имущество собственников в аренду: порядок действий, оформление	3	-	-	3
<b>7.</b>	<b>Коммунальные услуги</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>10</b>
7.1.	Новые виды КУ и как с ними работать	4	1	-	3
7.2.	Как рассчитать плату за КУ с учетом изменений 2020	4	1	-	3
7.3.	Ошибки в расчете коммуналки из-за которых потребитель потребует снизить плату	6	2	-	4
<b>8.</b>	<b>Жилищные услуги</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>10</b>
8.1.	Как составить и обосновать перед жителями перечень работ и услуг по содержанию общего имущества 2020 год	4	1	-	3
8.2.	Как и когда оформлять акт выполненных работ по содержанию общего имущества в МКД	4	1	-	3
8.3.	Как неблагоприятные погодные условия могут стать аргументами в пользу УО	4	1	-	3
8.4.	КР на СОИ: как рассчитать плату, когда правила постоянно меняются	2	1	-	1
<b>9.</b>	<b>Капитальный ремонт</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>12</b>
9.1.	Какие виды ремонтных работ теперь УО может проводить за счет средств капитального ремонта	6	1	-	5
9.2.	Как удерживать взносы на специальном счете из-за новой тенденции по переводу денег на счет регоператора за долги	5	1	-	4

9.3.	Порядок действий, если ответственный собственник отказывается подписывать акт по результатам капремонта	3	-	-	3
<b>10.</b>	<b>Проверки</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>7</b>
10.1.	Как найти ошибки инспектора, обжаловать акт проверки и отменить предписание ГЖИ	5	2		3
10.2.	Какие аргументы управляющего помогут выиграть дело в суде	6	2		4
	<b>ИТОГО:</b>	<b>119</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>91</b>

## 7.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ПРОГРАММЫ

**Тема 1.1.** Как соблюсти лицензионные требования 2020 года и не потерять бизнес.

Как выполнить новое лицензионное требование. Как избежать нарушений лицензионных требований, за которые теперь штрафуют на 350 тыс. руб. Когда лицензиата проверят внепланово и без уведомления. За что УО могут лишиться лицензии и как этого избежать.

**Тема 2.1.** Как увеличить объем управления МКД за счет новостроек.

Как получить дом-новостройку в управление. Как заключить договор управления МКД с застройщиком.

**Тема 2.2.** Как избежать проблем при управлении новостройками.

Как заставить застройщика исполнить гарантийные обязательства. Выводы Верховного суда, выгодные УО для решения проблем по управлению домами-новостройками.

**Тема 3.1.** Как исправить договор управления МКД, чтобы он не противоречил изменениям 2020 года.

Обязательные изменения договора управления. Какие условия договора управления желательно изменить.

**Тема 3.2.** Расторжение договора управления: основания, порядок, последствия.

Законные основания для расторжения договора управления. Можно ли прекратить управлять домом без убытков и чужих долгов. Расторжение договора управления МКД, заключенного по результатам открытого конкурса.

**Тема 3.3.** Как УО отчитаться по исполнению договора управления за 2019 год.

В какой форме составлять отчет по исполнению договора управления. Какие работы и услуги включать в отчет по исполнению договора управления, как показывать объемы. В чем разница между отчетом по исполнению договора управления и раскрытием информации в ГИС ЖКХ.

**Тема 4.1.** Испытанные способы работы с жителями, которые обеспечат УО нужное решение на общем собрании собственников.

Как подготовить общее собрание собственников и повысить активность жителей. Как провести общее собрание собственников, чтобы жители утвердили нужное решение. Какие методы убеждения способствуют достижению результата.

**Тема 4.2.** Как оформить протокол ОСС по новым требованиям Минстроя.

Обязательные требования к протоколу общего собрания собственников. Какие документы и в каком виде нужно приложить к протоколу общего собрания собственников. Правила подписания протокола общего собрания собственников.

**Тема 4.3.** Нарушения в оформлении протокола общего собрания.

Виды нарушений в протоколе общего собрания. Практикум: разбор протокола общего собрания по пунктам.

**Тема 5.1.** Мануал общения с жителями МКД, чтобы достичь партнерских отношений

Как формируется общественное мнение о ЖКХ в средствах массовой информации. Как говорить с жителями, чтобы вас понимали правильно. Стоп-слова и готовые разъяснения. Психологические приемы снятия напряжения и убеждения в конфликтных ситуациях.

**Тема 5.2.** Как отвечать на обращения жителей МКД, чтобы не нарушать лицензионные требования.

Как и в какие сроки отвечать на жалобы и запросы документов. Как реагировать на нестандартные запросы жителей.

**Тема 5.3.** Организация работы аварийно-диспетчерской службы.

Как организовать работу АДС в составе УО. Какой договор выбрать, если нанимаете стороннюю АДС.

**Тема 5.4.** Действующие способы повысить собираемость платежей за ЖКУ.

Борьба за долги: как публичная информация о должниках влияет на собираемость платежей за ЖКУ. Рекомендации, которые помогут подобрать индивидуальный подход к каждому должнику.

**Тема 6.1.** Личное или общее имущество: сборник решений для споров между управляющим и собственниками.

Как определить состав общего имущества в МКД. Опасные ситуации, из-за которых могут возникнуть проблемы по содержанию общего имущества. Обоснования, которые помогут объясниться с жителями при спорах.

**Тема 6.2.** Как бороться с несогласованными конструкциями в местах общего пользования.

Пошаговая инструкция, как действовать при обнаружении несогласованных конструкций в МКД. Кладовые в МКД: виды и правовой статус.

**Тема 6.3.** Как передать общее имущество собственников в аренду: порядок действий, оформление.

Как передать общее имущество в МКД в пользование или аренду иным лицам. Как организовать доступ оператора связи в МКД.

**Тема 7.1.** Новые виды КУ и как с ними работать.

Обращение с ТКО как новая коммунальная услуга: особенности предоставления, отличия от вывоза ТБО. Как изменится плата за обращение с ТКО. Как правильно заключить договор с регоператором по обращению с ТКО.

**Тема 7.2.** Как рассчитать плату за КУ с учетом изменений 2020.

Ценовые зоны теплоснабжения: что опять изменили в Правилах предоставления коммунальных услуг. Как рассчитать плату за отопление равномерно в течение календарного года при централизованном теплоснабжении. Как рассчитать плату за отопление в течение отопительного периода при централизованном теплоснабжении. Как рассчитать плату за ГВС для разных категорий домов.

**Тема 7.3.** Ошибки в расчете коммуналки из-за которых потребитель потребует снизить плату.

Какие ошибки в расчетах КУ находят потребители. Как действовать, если потребитель намерен получить штраф за нарушение в расчете платы за коммунальную услугу. Делать ли перерасчет платы за КУ, если потребитель передал показания впервые за год.

**Тема 8.1.** Как составить и обосновать перед жителями перечень работ и услуг по содержанию общего имущества 2020 год.

Как определить перечень работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в МКД. Как утвердить перечень работ и услуг по содержанию общего имущества в МКД. Как составить и утвердить план-график содержания общего имущества в МКД.

**Тема 8.2.** Как и когда оформлять акт выполненных работ по содержанию общего имущества в МКД.

В каких случаях нужен акт приемки по содержанию общего имущества в МКД. Как оформить акт приемки по содержанию общего имущества в МКД.

**Тема 8.3.** Как неблагоприятные погодные условия могут стать аргументами в пользу УО.

Какие обстоятельства считать форс-мажорными. Что нужно доказать в суде, чтобы освободить организацию от ответственности. Как отличить опасные погодные явления от безопасных. Могут ли погодные условия юридически считаться форс-мажором.

**Тема 8.4.** КР на СОИ: как рассчитать плату, когда правила постоянно меняются.

Способы расчета платы за КР на СОИ. Какой способ выбрать: критерии выбора, подсказки. В каких случаях и как сделать перерасчет платы за КР на СОИ.

**Тема 9.1.** Какие виды ремонтных работ теперь УО может проводить за счет средств капитального ремонта.

Модели участия УО в программе капитального ремонта. Что можно отремонтировать в МКД по программе капитального ремонта. Как внести изменения в региональную программу капремонта с пользой для УО.

**Тема 9.2.** Как удержать взносы на специальном счете из-за новой тенденции по переводу денег на счет регоператора за долги.

Как вести учет взносов на капремонт. Как передавать сведения по взносам в орган ГЖН. Какую работу провести с собственниками, если превышен порог задолженности по взносам на капремонт.

**Тема 9.3.** Порядок действий, если ответственный собственник отказывается подписывать акт по результатам капремонта.

Как правильно согласовывать акты выполненных работ по капремонту. Советы УО, если собственник отказывается подписывать акт по результатам капремонта.

**Тема 10.1.** Как найти ошибки инспектора, обжаловать акт проверки и отменить предписание ГЖИ.

Как найти процессуальные ошибки инспектора. Как проверить законность акта проверки ГЖИ. Как получить предупреждение вместо штрафа. Как отсрочить или отменить предписание ГЖИ.

**Тема 10.2.** Какие аргументы управляющего помогут выиграть дело в суде.

Споры по долгам за ЖКУ собственников жилых помещений. Споры по долгам за ЖКУ собственников нежилых помещений. Споры по ограничению предоставления коммунальной услуги введенного УО, ТСЖ. Споры по одностороннему изменению размера платы за жилое помещение.

## **8. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ**

В процессе обучения с целью проверки качества освоения материала и закрепления, пройденных тем слушателю предлагается задание для самоконтроля - тестирование из 10 вопросов, относящихся к материалам пройденного раздела. Доступ к материалам следующего раздела слушатель получает после того, как ответит на все вопросы задания для самоконтроля.

## **9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ - РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. Жилищный кодекс РФ.
2. Атаманенко С.А., Горобец С.Л. Управляющая организация в сфере ЖКХ; Феникс-Москва, 2012.
3. Абдукаримов И.Т., Беспалов М.В. Бухгалтерская (финансовая) отчетность коммерческих предприятий: Учеб. Пособие -М.: ИНФРА-М,2016.
4. И.А. Генцлер и др. Выбор исполнителей для управления, обслуживания и ремонта многоквартирных домов - 2016
5. "Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений" - М.: Проспект, 2017.
6. Абрамович О.С. Основы управления многоквартирным домом. Ч. 2: конспект лекций/ О.С. Абрамович; Сиб. Гос. индустр. ун-т. - Новокузнецк: Изд. центр СибГИУ,2015. - 83 с. - 2015 год
7. Коробко В. И., Цветлюк Л. С. Управление и экономика многоквартирного дома: учеб, пособие для слушателей, обучающихся по программе повышения квалификации «Управление многоквартирными домами», студентов бакалавриата по направлениям «Государственное и муниципальное управление», «Экономика», «Менеджмент» — М.: Издательство «СОЦИУМ»,2015. — 314 с. - 2015
8. Гассуль В. Стандарты управления многоквартирным домом в сфере ЖКХ; Феникс-Москва, 2013.
9. Устинова А.В. ЖКХ. Права потребителей в сфере коммунального хозяйства - М.: Проспект, 2013.
10. Юридический справочник собственников жилья"- М.: Феникс, 2014.

## **10. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

Оценка качества освоения программы осуществляется по результатам прохождения итоговой аттестации. Аттестованным считается слушатель, ответивший правильно не менее, чем на 7 вопросов.

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования. Тестирование проводится на платформе дистанционного обучения, результат подсчитывается автоматически. Тест состоит из вопросов, случайным образом выбираемых системой дистанционного обучения из



общего числа утвержденных вопросов, так чтобы в тесте были представлены вопросы по всем темам. Ответ не зачитывается при выборе неверного варианта ответа, а также при одновременном указании правильного и неправильного вариантов.

Слушателям, освоившим образовательную программу и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации (установленного образца).

**11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ ПРОГРАММЫ** - программа реализуется с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

**12. СОСТАВИТЕЛИ:**

1. Койчева С.А., руководитель образовательных проектов направления «Городское хозяйство и ЖКХ»;
2. Никитина Г.А., гл. редактор журнала "Управление МКД";
3. Чеснокова Л.А., гл. редактор объединенной редакции «Городское хозяйство и ЖКХ».